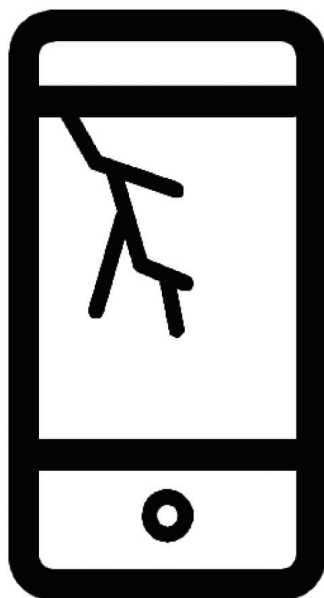


ГАРАНЦИИ И РЕКЛАМАЦИИ

Как да защитаваме правата си?



Въведение

От 1-ви януари 2022 година е в сила Закон за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки (ЗЦСЦУПС), който отделя правилата относно правото на гаранция от Закона за защита на потребителите. Това не означава, че вече не разполагаме с тази възможност. Общите правила относно гаранцията вече могат да бъдат намерени в нов закон, но продължават да съществуват. Новият Закон урежда отношенията, свързани с ползване на цифрови услуги и стоки във връзка с Директива (ЕС) 2019/770 относно договорите за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и Директива (ЕС) 2019/771 за някои аспекти на договорите за продажба на стоки.

Чрез транспониране на Директивата относно цифровото съдържание се цели уреждането на проблеми, срещани при различните категории цифрово съдържание, цифрови услуги и тяхното предоставяне. Съдържанието на договора за продажба следва да определя, че предоставянето на включено или взаимосвързано цифрово съдържание или включена или взаимосвързана цифрова услуга съставлява част от договора с продавача.

Заедно с новите положения в законодателството е важно да обърнем поглед и към основната информация, свързана с предоставянето на гаранции и правото на рекламации. Задължителната законова гаранция е един от инструментите, с които разполага потребителят, за да защити своите интереси и да уравни отношенията си с търговците.

Ако сте купили стока или услуга онлайн или извън магазин (по телефона, с поръчка по пощата, от амбулантен търговец), имате право да се откажете от покупката в рамките на 14 дни, без да обяснявате причината за отказ/без задължение да се позовете на евентуално несъответствие на стоката или услугата. След изтичане на този период, в случай на несъответствие, Вашата защита е именно гаранцията.

От изключителна важност е да знаем какви са видовете гаранция, какво попада в техния обхват и как можем да предявим рекламация, за да убедим търговците да изпълнят нашите искания.

Активни потребители

Някои определения

Законова гаранция

Законовата гаранция е задължителната двугодишна гаранция, която предоставя Законът за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки.

Търговска гаранция

Търговската гаранция е едностранно обвързващо задължение на предоставящия я (търговец, вносител или производител) да възстанови платената цена или да замени, поправи или обслужи стоки, когато те не са в съответствие или не отговарят на други обвързващи заявления.

Рекламация

Волеизявление на потребителя, с което той изразява неудовлетвореността си от съответния търговец, доставчик на услуги или производител на стоки в резултат на несъответствие между предложената услуга или стока и предоставената такава.

Цифрово съдържание

Цифрово съдържание са данни, които са произведени и предоставени в цифрова форма.

Цифрова услуга

Цифрова услуга е услуга, позволяваща на потребителя да създава, обработва или съхранява данни в цифрова форма или да има достъп до тях, или споделянето или всяко друго взаимодействие на данни в цифрова форма, въведени или създадени от потребителя или от други ползватели на тази услуга.

Стока, съдържаща цифрови елементи

Стока, съдържаща цифрови елементи е всяка движима материална вещь, която съдържа цифрово съдържание или цифрова услуга или е взаимосвързана с цифрово съдържание или с цифрова услуга по такъв начин, че липсата на цифровото съдържание или на цифровата услуга би попречило на стоката да изпълнява своите функции.



Важно!

Гаранцията е задължение на търговеца при несъответствие на стоката да поеме отговорност и да го отстрани. Гаранцията има срок и ако продуктът дефектира в този срок, се смята, че има несъответствие между уговореното и полученото.

Когато стоките се продават на потребителите, те трябва да отговарят на описанието и предназначението си и да притежават задоволително качество. Ако продуктът се рекламира, той трябва да отговаря на описаното в рекламата. Например гардероб, рекламиран като буков, не може да е направен от пресована дървесина (талашит).

Видове гаранции

Съществуват два вида гаранции - законова (гаранция за съответствие) и търговска (допълнителна гаранция).

Законовата гаранция за съответствие възниква автоматично със закупуване на съответната стока. Тя винаги е с продължителност две години от деня на покупката, независимо дали сте купили стоката в магазин, онлайн или в дома ви. Тя е уредена в Закона (ЗЦСЦУПС). Предоставя се от търговеца, независимо от неговото желание и за да можете да я ползвате не е нужно да попълвате допълнителни бланки или да получите гаранционна карта.

Има възможност и за предлагането на допълнителна гаранция, позната още като **търговска гаранция**. Нейното съдържание зависи изцяло от волята на търговеца при единственото условие, че тя трябва да надгражда законовата. Търговската гаранция не може да предоставя по-малко права или да ограничава или отменя законовата. Не е ограничена със срок и включва поне опциите за замяна и ремонт. Възможно е да може да се ползва след допълнително заплащане или да изисква регистрация на формуляр.

	Законова	Търговска
Източник	Определя се от закона	Определя се от предоставящия (напр. производител, вносител, търговец)
Форма на издаване	Няма, произтича от закона	Заявление за търговска гаранция (гаранционна карта) на траен носител
Задължителност	Да	Не, търговецът преценява дали да даде
Срок	2 години	Определя се от предоставящия
Предоставя се от	Търговец	Търговец, производител, вносител
Предявява се пред	Търговец, упълномощено лице	Както е уговорено
Обхват	Определен в закона	Определен от предоставящия гаранцията, но по-благоприятен от закона

Законова гаранция - средства за обезщетяване

Ако закупената от Вас стока, се окаже дефектна, не работи по начина, посочен в рекламата или напълно не съответства на предложеното, можете да предявите рекламация и да поискате **ремонт или замяна**. Втората опция е **пропорционално намаляване на цената** и задържане на стоката. А в най-краен случай, можете да **развалите договора** и да получите парите си обратно като върнете стоката. Кой от тези варианти ще се реализира зависи от желанието на потребителя, с някои изключения.

Обикновено можете да поискате парите си обратно или да получите отстъпка с оглед платената сума само когато не е възможно продуктът да бъде поправен или заменен. Потребителят избира дали иска ремонт или замяна, но се вземат предвид и разходите за търговеца. Той може да ограничи избора, тогава когато ремонтът или замяната биха били невъзможни или биха довели до непропорционално големи разходи.

Отстъпка от цената или връщане на парите са възможни само при точно определени в закона хипотези.

- Когато търговецът не е извършил или е отказал ремонт или замяна.
- Когато след направен ремонт или замяна продуктът пак дефектира, като при стоки с дълготрайна употреба или такива с цифрови елементи, търговецът има право на втори опит за замяна или ремонт.
- При сериозно несъответствие, поради което няма смисъл да се опитва да ремонтира или заменя продукта.
- Когато по поведението на търговеца става ясно, че не желае да поеме отговорност за несъответствието.

Потребителят няма право да развали договора, ако несъответствието е незначително. Например, не може да върнете автомобил, заради дефект в чистачките.

Кой трябва да докаже дали несъответствието е било налично при получаване на продукта?

Всяко несъответствие на потребителската стока с договореното, което се прояви до една година след получаването на стоката, се смята, че е съществувало при получаването ѝ.

Ако например два месеца след получаването му от потребителя, лаптопът спре да работи, продавачът се счита за отговорен. След изтичането на първата година, търговецът може да поиска потребителят да докаже, че дефектът на закупения продукт е съществувал към момента на получаване.

При наличие на недостатък или дефект продавачът е длъжен, изцяло за своя сметка и в определен от закона срок, да приведе стоката в съответствие с договора за продажба. Потребителят не трябва да търпи никакви разходи или значителни неудобства!

Някои важни уточнения:

Търговецът няма право да поставя условия, които биха затруднили упражняването на това право от потребителя.

Ако предметът е малък и лек като, например часовник, тогава за потребителя не би представлявало проблем условието да занесе продукта до конкретен офис в околността или куриерска фирма. Ако обаче предметът е тежък и трудно преносим, това би съставлявало значително неудобство за потребителя, дори и разход, ако се наложи да плати на фирмата да го пренесе. Подобни условия търговецът не може да поставя.



Запомнете!

Продавачът отговаря за всяко несъответствие на стоката, което съществува в момента на доставяне на стоката и което се появи в рамките на две години. Това важи и за стоки, съдържащи цифрови елементи с еднократно предоставяне (които не се актуализират). При непрекъснато предоставяне на цифровото съдържание или услуга, продавачът отговаря за всяка липса на съответствие, която възникне или се появи в рамките на две години от започването на предоставяне.

Особености на гаранциите при цифрови стоки и услуги или стоки с цифрови елементи

- При еднократно предоставяне на цифрови стоки или услуги, заедно със стоката търговецът трябва да предостави актуализации за разумен период от време предвид вида ѝ и целта, за която тя ще се използва. Когато цифровите стоки или услуги се предоставят многократно (напр. чрез абонамент), търговецът е длъжен да предостави всички актуализация, налични за периода на ползване на стоката или услугата.
- Цифровите стоки и услуги или стоките с цифрови елементи трябва да съответстват на пробната версия на тези продукти. Търговецът трябва да предостави заедно с цифровите стоки и услуги всички принадлежности или указания, които е разумно потребителят да очаква, за да ги използва.
- Ако потребителят не е успял да интегрира стоките или услугите в своите технически устройства заради неясноти в указанията или защото търговецът не е посочил всички технически изисквания на стоката/услугата, то търговецът отговаря за несъответствията.
- При предявяване на рекламация пред търговеца може да се иска привеждането на цифровото съдържание и цифрови услуги в съответствие, а ако това не е възможно - пропорционално намаляване на цената или разваляне на договора като крайно средство. Когато реши да развали договора, потребителят трябва да уведоми търговеца, който да му възстанови без необосновано забавяне всички заплатени суми.
- По искане на потребителя съдържанието, което е разработено от него, трябва да му бъде предоставено безплатно на широко използван машинно четим формат, т.е. търговецът по правило не може да използва подобно съдържание, с някои изключения.



Запомнете!

Когато договор за стока с цифрови елементи предвижда непрекъснато предоставяне на цифрови стоки или услуги за срок, по-дълъг от 2 години, и се прояви проблем с тези цифрови елементи след изтичането на целия период от 2 години, продавачът отговаря за това несъответствие в период от време, през който цифровият елемент е следвало да бъде предоставен съгласно договора.

Някои особености на търговската гаранция

- Изпълнението на поетите от търговеца задължения по търговската гаранция не може да е свързано с допълнителни разходи за потребителя. Самата гаранция обаче може да бъде платена!

Ако търговска гаранция се представя в реклама, рекламирацията е обвързан с това изявление, дори да не е отрезано в гаранционна карта. Ако рекламираната гаранция е по-различна от предоставената, потребителят може да иска изпълнение на обещаното в рекламата.

- При търговска гаранция за трайност, която може да предоставя търговец относно определена стока за определен период от време, производителят отговаря пряко пред потребителя през целия срок на тази гаранция за трайност, както по отношение на ремонта, така и на замяната на стоките.

Заявлението за предоставяне на търговска гаранция (Гаранционна карта) се предоставя на потребителя на траен носител най-късно при доставянето на стоките. Информацията задължително трябва да е на български език, да е разбираема и четлива. Дори да липсват основни атрибути или да не е лесна за четене, това не засяга действието на гаранцията и не пречи да се позовете на нея в случай на несъответствие.

ГАРАНЦИОННА КАРТА

пример

Наименование на продукта: Номер на касов бон:

Сериен номер: Име на купувач:

Модел на продукта: Адрес на купувача:

Дата на закупуване: Емейл:

Обект, от който е закупен: Телефонен номер:

Адрес на обекта:

В гаранционната карта търговецът е длъжен още да посочи с какви **права** разполага потребителят, как може да ги **упражнява**, **кой е търговецът**, който предоставя търговската гаранция и по **какъв начин** потребителят може да се обърне към него за нейното изпълнение.

Право на рекламация

Можем да се възползваме от правото ни на гаранция върху закупената стока чрез предявяване на рекламация. Рекламацията е самият акт, който ние извършваме, за да се възползваме от тази възможност.



Важно!

Когато предявяваме рекламация и разполагаме и с двата вида гаранция за един и същи продукт, имаме свободата да изберем дали да ангажираме законовата или търговската гаранция.

Търговецът не може да откаже да удовлетвори законова рекламация с аргумент, че производителят или друг търговец е дал търговска гаранция.

- При законова гаранция рекламацията се предявява пред търговеца, от който е закупена стоката или пред упълномощено от него лице. Търговецът няма право да откаже да приеме рекламация.

Приемането на рекламации се извършва през цялото работно време в търговския обект, където е закупена стоката, на адреса на управление на търговеца или на интернет сайта на продавача, от който е поръчана стоката. Ако търговецът е верига може да се предяви и във всеки от нейните търговски обекти в страната.

- При търговска гаранция рекламацията се предявява пред търговеца, предоставил гаранцията или негов представител на указаното в гаранционната карта място.

Предявяване на рекламация

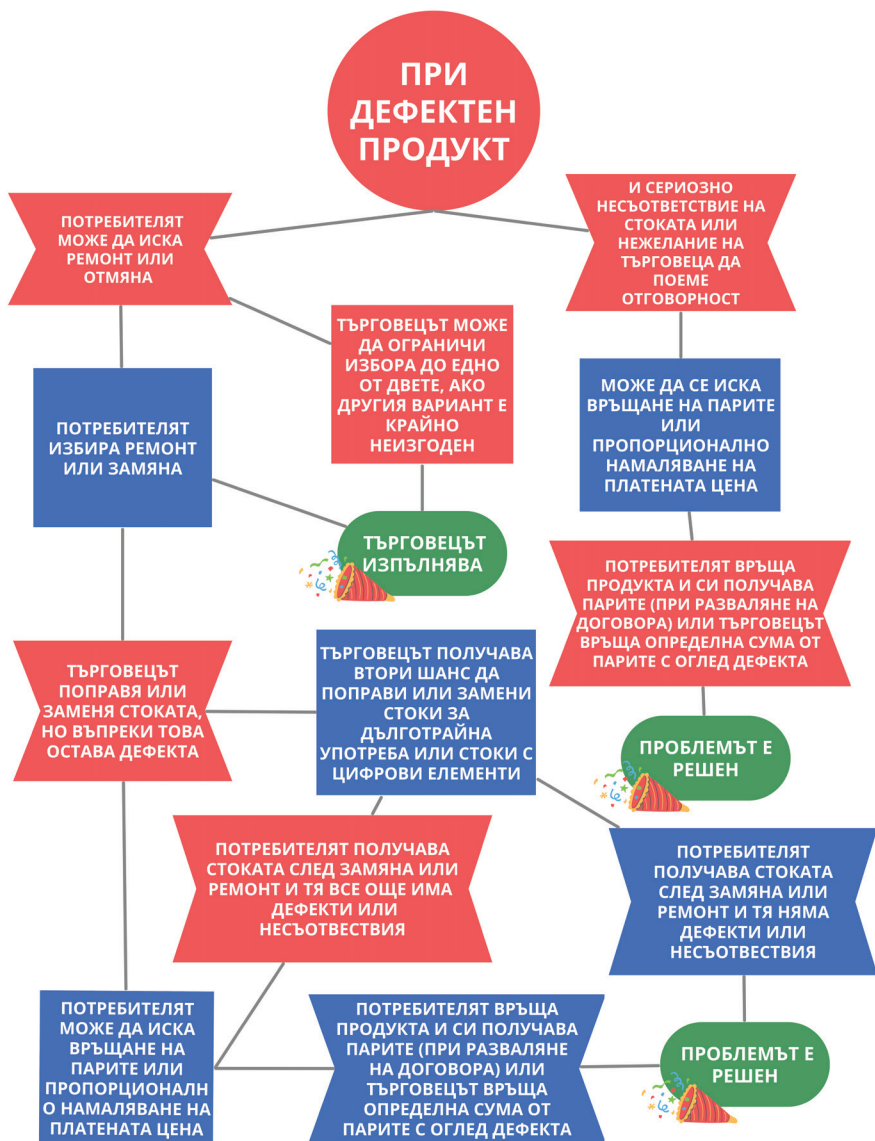
Рекламацията се предявява устно или писмено. Задължително се посочват стоката и нейния дефект, предпочитания начин за удовлетворяване на рекламацията. Ако се иска определена сума, се посочва и нейният размер. Към рекламацията потребителят прилага документ за покупка като касова бележка или фактура и документи, установяващи несъответствието с договореното.

Търговецът задължително отразява рекламацията в регистъра на рекламациите при нейното предявяване, независимо от вида гаранция.



Важно!

При предявяване на рекламация на потребителя се издава документ, съдържащ датата, номера, под който рекламацията е вписана в регистъра, вида на стоката и подпис на лицето, приело рекламацията.



Полезни съвети

- Преди да закупите продукти от даден магазин, проверете общите му условия или попитайте за информация относно търговската гаранция.
- Внимателно прегледайте продукта преди да го закупите и когато е възможно го изпробвайте.
- Внимавайте когато пазарувате онлайн дали купувате от търговец. Нямате право на гаранция, когато сте купили продукт от физическо лице.
- Ако закупите стока на името на фирма, то няма да можете да се възползвате от правата си на потребител по ЗЦСЦУПС. В този случай за вас ще са в сила единствено правата по Закона за задълженията и договорите.
- Когато купувате стоки по време на търг, може да имате по-малко права, отколкото, когато купувате от търговец, като магазин или по каталог. Това важи особено, когато купувате стоки втора употреба от аукцион (като Ebay например)
- Избягвайте оферти, които изглеждат твърде добри и евтини, за да са истина.
- Пазете всички значими разписки, писмени гаранции, електронна комуникация и др. под., за да можете да докажете покупката си.
- Ако ремонтирана или заменена от търговеца стока са окаже дефектна, можете да искате ремонт или замяна за сметка на търговеца до два пъти. При трети дефект, можете да си искате парите обратно и да върнете дефектния продукт! Това правило не важи обаче за стоки за еднократна употреба!
- Не отлагайте предявяването на претенциите си. Всички правни действия са свързани с различни по продължителност давностни срокове, чието изтичане ще блокира възможността да защитите правата си.
- Примери за стоки, за които поради тяхното естество (по-кратък живот) не важат общите правила за законова гаранция: електрически крушки, облекла и обувки, запалки за еднократна употреба, батерии, канцеларски материали, някои предмети за домакинството като приспособления за почистване.
- Отговорен за отстраняването на дефект е продавачът. Много често търговците се опитват да препращат към оторизирани сервиси и по този начин да размият отговорността.

ПОЛЕЗНИ КОНТАКТИ:

КОМИСИЯ ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

гр. София 1000

ул. „Врабча“ № 1, ет. 3,4 и 5

тел. 02/933 0565,

факс 02/9884218

www.kzp.bg

Горещ телефон: 0700 111 22

НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОГОДБИ (НАИС)

гр. СОФИЯ 1504

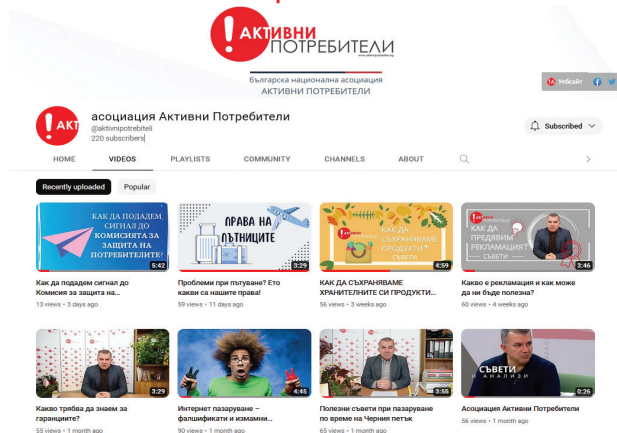
ул. „ВРАБЧА“ 26

тел.: 02 989 01 06

office@nais.bg

www.nais.bg

Канал на Активни Потребители в YouTube



<https://www.youtube.com/@aktivnipotrebiteli>

Българска национална асоциация Активни потребители

София 1527

ул. “Врабча” № 26

тел. 02/989 01 06

тел./факс 02/989 01 07

E-mail: info@aktivnipotrebiteli.bg

www.aktivnipotrebiteli.bg

